

藤間秋男の

お元気さまです。

●今月の経営テーマ “ビジョンに向かって仕事に取り組もう!”

ビジョンに向かって仕事に取り組むことで次のようなメリットがあります。

①やるべきことが明確になります ②挑戦する勇気が湧いてきます

③やりがいが生まれます ④社内に一体感が生まれます ⑤お客様に必要とされる会社になります



株式会社 日本創造教育研究所『理念と経営』カレンタリより

(1)人は何のために生きるのでしょうか?

①社会のために、他人のために何か貢献する、それがこの世に生をうけた意義と思っています。(稻盛和夫-京セラ創業者)
同時に自分の立場を磨き、自分の心と意図は満足した優しい美しい人生を送りたいことを、人生の目的があると思っています。(瀬戸内寂聴)

②他人に尽くすために生きる事だと思います。(天台宗尼僧)
人の役に立ち、人のためになれることがです。

③自分の会社は社会の役に立つことです。この仕事を尊いものである。その会社で信頼し自分もよき社員として成長し会社の仕事を通じて社会に奉仕していきたい考え方を持っていますが大切。(松下電器産業創業者松下幸之助)

(TOMAはお客様が地球の役に立てるアシスタント)あるお寺の住職のお話

(2)人間の究極の幸せは次の4つ

(日本理化学工業大山社長より)

①人に愛されること

②人にほめられること

③人の役に立つこと

④人に必要とされること

人に愛されること以外の「ほめられること」「役に立つこと」「必要とされることは」は傷くことへ得られるので喜び(TOMAはお客様や地域社会がほめられ役に立ち、もと必要とされ

(3)赤字の会社(松下幸之助)

もし会社が赤字となるければ社会の役に立つないと、
いう証拠であり決して許されない。

(4)第一回会計事務所甲子園 関東大会優勝

全国大会 BEST5に選ばれました。(P.13 お問い合わせ)

全国大会は 文京三ツ橋センターホールで 1800人が参加
各会計事務所の演劇風発表があり 白熱した
戦いで、1800人の観覧者からの全員コイン投票で決まります。
TOMAグループは 五島という 学生アルバイタが入った
イニター、正社員となる 女性社員を主役とした
宝箱が勝負しました。大変感動しました。

二の大会の趣旨は、会計事務所の社員に光をあてる
会計事務所はお客様が地域の役に立つ
すがいいんだから、ここで皆が主張する大会です。
当たる会計事務所は たくさんのお客様の役に立つ、
地域に貢献します。たくさんの人がここで力をこめて
仕事をとれました。
藤間秋男がこの仕事を天職だと感じます。

(5)人と雇用し その社員で守り続ける。それが 企業の一番の使命だ。(角井幸雄 創設 佐藤芳直(44))

「人と雇うことは、経営者の苦しみや使命感が初めて
分かるんだ」と
長期雇用で前進と守りで人を経営者がも社員の能力向上
上取り組むのです。それは、社員の能力向上の総和が
企業の成長力と考えられます。

(6)夢石と企業は人は育む。(佐藤芳直)

「おい! こなた夢と一緒に叶えみた! と思われるか?」
経営者は社員にどう説いてきた? そこには必ず3つの
思いがある。その間から「社長、人を夢か叶えさせ
のですか? その夢は自分の人生をかけてみた! と思つて。
一緒にやせてくれ! と社員が答える。その決意。
経営者は宣誓主義の約束のひき
「よし! じゃあ、君の人生を私が育いくわ。14才君の
人生を素晴らしいものにしてみせる!」 一つの夢と

向かって人生時間と共有する。それが経営の本質だと確信します。

(7) 中小企業におけるクレーム対応のポイント。
私の感想
（松本耕吉郎氏）
（ピニエリードニスに変える）松本耕吉郎氏
（大矢豊子）
① ハインリッヒの法則。（1=29=300の法則）

1つの重大事故の前に、29の重大問題があり、その前には300の日常のクレームやミスがある。小さなクレームで適切に処理し、相手が十分に満足できることで、重大なクレームの発生を抑えることができる。（TOMAはカミナリカドーナ施工）

② グッドマンの法則
③ 第1法則、顧客のクレームを受け、適切に対応することから100-1-1の獲得に有効である。

④ 第2法則、クレーム处理の不満を抱いた顧客の非好意的な口コミは満足を顧客の好意的な口コミの2倍の影響を及ぼす。

購入した商品 → 满足 → 適切対応 → 82%
（佐藤知哉氏）
購入した商品 → 不満 → 日記録が石川部屋 54%
不満から満足へ転化 19%

⑤ ③ クレームの対応力は顧客に対する実力に対応する企業理念と従業員満足度が高くなることが重要

⑥ クレームは泣いてせりふではない。クレームゼロではなく、クレームを隠さず多く運営から敏捷に適切に対応できる仕組みと企業風土を作ることが大切である。

「同じくクレームが発生させることを目指すべきである。

⑦ まとめ ⑧ 即時対応がクレーム対応の鍵を握っている。

⑨ お客様側作立つて、どこまで試意ある姿勢が解決の糸口。

⑩ 経験則として10名中8名のお客様は十分事情を傾聴するところを解決 ⑪ お客様との接点をより多くして、目をしておらず

（相手の目の下を）見縫はね。目をそらすとお客様は怒り火がついてしまう。

（8）理念と経営の考え方 500回記念セミナー「4月3日」

15:00~18:00 TOMAセミナーにて、是非経営のためご出席下さい。

① 10周年セミナー好評の波に沿うて、次回も開催いたします。本業の「造船、モテカリ業」、ガソリン爆発システム、武器に環境セシス、ドメインとして第二創業に打って出る。
② 優秀な設備はまだ入るが、次々、は一朝一夕に生まれる。
③ 先優後業、現在多くのリスクや問題を抱えていますが、
それ以外の経営。一番大事なのは、豊石春財務室監査官（日立造船株式会社）CEO
④ 経営研究開発費増加と新卒採用。田嶋義典社長、一橋大学野中教授
⑤ 営業上のは欲の道。売れてほたのは高い道。⑥ ⑦ ひがい交通（株）山内社長
⑧ 価値観教育に注力し、自らの行動で社会に意味づけをしていく。
⑨ 行事力と人間力に重きを置く。利用の条件は「人が好き」。
⑩ 100-1=0 つまり人が最も客の不満を買取る事ができます。
⑪ 自己の努力で困難を克服して現地にて金賞に輝きました。
人生の味わいがある。⑫ その努力は必ず報われ、やがて花咲くときがくる。⑬ 田嶋義典社長

百年企業的生存法則

と私の書いた「100年館」

の法則が台湾で

中国語で訳されて

出版された本が

台湾の経済産業省

が金賞を受賞いた

りました。

日本以外でも認め

て頂いて大変うれしいです。



百年企業の法則中国

「中華民国 中小企業庁より
2013年経営管理部門
金賞を受賞しました！」

に変更中

事業に必ず失敗するこつ 堀 康次郎 十二訓

- 一、 旧来の方法が一番よいと信じていること。
- 二、 餅屋は餅屋と自惚れていること。
- 三、 質がないと言つて本を読めること。
- 四、 積ぐに追いつく貧乏なこと、むやみやたらに骨を折ること。
- 五、 よいものは黙つてもらわれるところ安心していること。
- 六、 どうにかなると考えていること。
- 七、 高い給料は出せぬと言つて人を安く使うこと。
- 八、 機械は高いと言って成るべく人を使うこと。
- 九、 支払いは近づく方が得だと言つて成るべく支払わぬこと。
- 十、 お客は我儘すぎるところへること。
- 十一、 商売に人情は禁物と考へること。
- 十二、 そんなことは出来ぬとつばねて善処すること。



言葉集